



Σε πολλές
περιπτώσεις
ο μέσος
ασφαλισμένος
δυσκολεύεται να
κατανοήσει
τι ακριβώς
αγόρασε

Διευθυντής Πωλήσεων Ασφαλίσεων Ζωής (Ανεξάρτητα Δίκτυα), Generali



GENERALI

Η «απλότητα» είναι η αξίλλειος πτέρνα της αγοράς μας

Για να κατανοήσει ο ασφαλισμένος την αξία της ασφάλισης υγείας απαραίτητη προϋπόθεση είναι να αντιλαμβάνεται το περιεχόμενο του συμβολαίου του. Αυτό τονίζει σε συνέντευξή του στο Ασφαλιστικό Marketing ο κ. Γ. Κατσάνος. Προς την κατεύθυνση αυτή κινείται η Generali έχοντας ανασχεδιάσει τις διαδικασίες στην επικοινωνία με τους κατόχους των συμβολαίων με στόχο να είναι πιο εύληπτο για τον καταναλωτή τι αγοράζει και σε τι θα τον ωφελήσει.

Πιστεύετε ότι ο κλάδος υγείας θα σας φέρει παραγωγή τα επόμενα 2-3 χρόνια ή είναι και αυτός ένας κλάδος που ασθενεί;

Εδώ και αρκετά χρόνια παρατηρείται μια συνεχής αύξηση της παραγωγής στον κλάδο υγείας, σε αντίθεση με ό,τι συμβαίνει στους λοιπούς κλάδους και στο σύνολο της ασφαλιστικής παραγωγής στη χώρα μας. Η τάση αυτή αναμένουμε ότι θα συνεχιστεί για αρκετό διάστημα ακόμη, καθώς οι παθογένειες του Εθνικού Συστήματος Υγείας, σε συνδυασμό με τις όλο και αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών δημιουργούν κλίμα ανασφάλειας και ωθούν όλο και περισσότερους συμπολίτες μας στη λύση της ιδιωτικής ασφάλισης υγείας.

Την ίδια στιγμή αυξάνεται συνεχώς το πλήθος των πολιτών, κυρίως ελεύθερων επαγγελματιών, που αδυνατούν να ανταποκριθούν στις ασφαλιστικές τους υποχρεώσεις, με αποτέλεσμα οι ίδιοι αλλά και οι οικογένειές τους να μην έχουν πρόσβαση στη δημόσια υγεία. Ακόμη, η αναδιάρθρωση των κοινωνικών φορέων έχει διχάσει το κοινό των υποψήφιων ασφαλισμένων. Πολυπληθείς επαγγελματικές κατηγορίες όπως οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι υπάλληλοι των ΔΕΚΟ, οι υπάλληλοι των Τραπεζών κ.ά. που έχασαν τα προνόμια που τους παρείχαν τα κλαδικά τους Ταμεία στο παρελθόν, αναζητούν, πλέον, νέες ασφαλιστικές λύσεις.

Οι παραπάνω παράγοντες μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στη συνολική ανάπτυξη του κλάδου. Οι εταιρείες που θα επικρατήσουν, θα είναι αυτές που θα καταφέρουν σε μικρό χρονικό διάστημα να ικανοποιήσουν τις ολοένα και υψηλότερες προσδοκίες των ασφαλισμένων με εξατομικευμένες καλύψεις, υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και εύκολη πρόσβαση η οποία θα εξασφαλιστεί με την αξιοποίηση της τεχνολογίας. Εξάλλου, σύμφωνα με τα οικονομικά αποτελέσματα του 2015 η αύξηση των ασφαλιστρών που σημείωσε η Generali στον κλάδο Ζωής αποδίδεται κυρίως στον κλάδο της υγείας, λόγω των καινοτόμων προϊόντων που προώθησε η Εταιρεία μέσα στη χρονιά. Η ίδια ανοδική πορεία αναμένεται να καταγραφεί και το 2016.

Είναι μονόδρομος η ιδιωτική υγεία;

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω και των ευκαιριών που εμφανίζονται, η πρώτη σκέψη είναι πως ναι. Ωστόσο, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε δύο άλλους παράγοντες, όπως το γεγονός ότι, προς το παρόν, η πρόσβαση στις ιδιωτικές

δομές υγείας περιορίζεται, κυρίως, στα αστικά κέντρα και ότι δραστηριοποιούμαστε σε μια αγορά η οποία αντιμετωπίζει αυτή την περίοδο σημαντικές προκλήσεις. Αυτό που σίγουρα αποτελεί «μονόδρομο» είναι η κάλυψη της ανάγκης για πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας παροχές υγείας, για όλο και μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού. Ανάγκη η οποία, όπως όλα δείχνουν, δύσκολα θα μπορέσει να ικανοποιηθεί αποτελεσματικά, χωρίς τη συμβολή της ιδιωτικής ασφάλισης.

Γιατί επιδιώκετε ως ασφαλιστική αγορά τη συνεργασία με τα δημόσια νοσοκομεία;

Στόχος της ιδιωτικής ασφάλισης δεν είναι η υποκατάσταση της κάλυψης του κοινωνικού ασφαλιστικού φορέα, αλλά η συμπλήρωσή της. Εξάλλου, η συνεργασία με άλλους ασφαλιστικούς φορείς μπορεί να εξασφαλίσει στον ασφαλισμένο πληρέστερη και πιο συμφέρουσα οικονομικά κάλυψη. Στην Generali στηρίζουμε τη συνεργασία με άλλους ασφαλιστικούς φορείς, παρέχοντας μάλιστα και οικονομικό κίνητρο επιβράβευσης για περιπτώσεις όπου επιλεγεί η χρήση του ασφαλιστικού κοινωνικού τους φορέα.

Μια προσεκτικά μελετημένη συνεργασία με τα δημόσια νοσοκομεία θα ήταν θετική για όλες τις πλευρές. Συγκεκριμένα, με δεδομένο το χαμηλότερο κόστος νοσηλείας στα δημόσια νοσοκομεία θα μπορούμε να προσφέρουμε σε περισσότερους ασφαλισμένους μας ακόμη πιο συμφέρουσες λύσεις. Υπάρχουν εξάλλου επιτυχημένα παραδείγματα αγορών, σε άλλες χώρες, που μέσα από τη διαδικασία αυτή, κατάφεραν να αυξήσουν την προσβασιμότητα των ασφαλισμένων σε υψηλής ποιότητας δομές υγείας.



Μια προσεκτικά μελετημένη συνεργασία με τα δημόσια νοσοκομεία θα ήταν θετική για όλες τις πλευρές

Θα μειωθούν τα τιμολόγια στα προγράμματα υγείας; Θα γίνουν ακόμα πιο διαφανή τα συμβόλαια ώστε να γίνουν κατανοητά από τους ασφαλισμένους;

Η συνεχής αύξηση του μέσου κόστους νοσηλείας, χάρη στη χρήση νέων καινοτόμων τεχνολογιών στην ιατρική αλλά και των πιο εξελιγμένων –και ταυτόχρονα– ακριβότερων θεραπειών, συντελεί αναπόφευκτα στην αύξηση των ασφαλιστρών.

Για να εξετάσουμε, λοιπόν, αν ένα ασφαλιστικό πρόγραμμα είναι μια συμφέρουσα επιλογή για τον πελάτη θα πρέπει να δούμε αν δίνει πρόσβαση σε σύγχρονες ιατρικές υπηρεσίες, και αν το ασφάλιστρό του ανταποκρίνεται στο εύρος των παροχών που προσφέρει. Λαμβάνοντας υπόψη τα δύο αυτά ποιοτικά κριτήρια θα λέγαμε ότι οι ασφαλισμένοι έχουν να επιλέξουν ανάμεσα σε μία ευρεία γκάμα λύσεων ασφάλισης υγείας τα οποία, αναλογικά με τον πλούτο παροχών που προσφέρουν, είναι ασύγκριτα καλύτερα και πιο προσιτά από το παρελθόν.

Για να μπορέσει βέβαια ο ασφαλισμένος να κάνει την καλύτερη δυνατή χρήση του προγράμματός του και να εκτιμήσει τα οφέλη της ιδιωτικής ασφάλισης υγείας, είναι απαραίτητη η απλότητα. Αυτή αποτελεί την «αχίλλειο πτέρνα» της αγοράς μας, αφού σε πολλές περιπτώσεις ο μέσος ασφαλισμένος δυσκολεύεται να κατανοήσει τι ακριβώς αγοράσει.

Στην Generali έχουμε, ήδη, ξεκινήσει την αναδιοργάνωση των διαδικασιών και των υπηρεσιών μας, ώστε να παρέχουμε πιο απλή και αποτελεσματική εξυπηρέτηση προς τους ασφαλισμένους μας. Παράλληλα, εργαζόμαστε επάνω σε διαφορετικά projects, ώστε να απλοποιήσουμε τον τρόπο που επικοινωνούντα στους πελάτες μας οι καλύψεις στις οποίες έχουν πρόσβαση, τα δικαιώματα αλλά και οι υποχρεώσεις τους.